昭和電機製品、サービスおよび、ホームページ等についてのアンケート

調査結果のご報告

2008年度　第3回Web版顧客満足度調査にご協力いただきありがとうございました。皆様からお寄せいただいた貴重なご意見、ご要望を今後の改善・改革活動に反映させていただきたいと考えております。今後とも昭和電機製品をよろしくお願いいたします。

【概　要】

昭和電機製品、サービスおよび、ホームページ等についての満足度及び不満足度を把握し、今後の改善・改革活動につなげるために実施いたしました。

【調査方法】

2008年12月19日(事前ご案内)をはじめ、2008年12月22日、2009年1月13日に弊社ホームページ会員でメール配信可の会員様にアンケートをご依頼いたしました。

【調査期間】

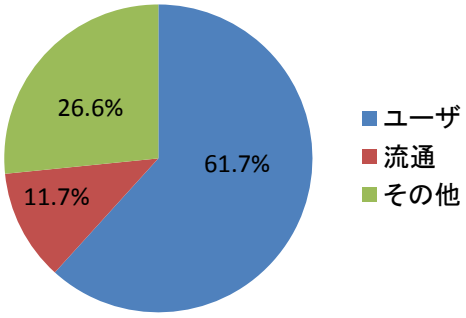
2008年12月22日～2009年1月19日の28日間実施いたしました。

【回答者数】

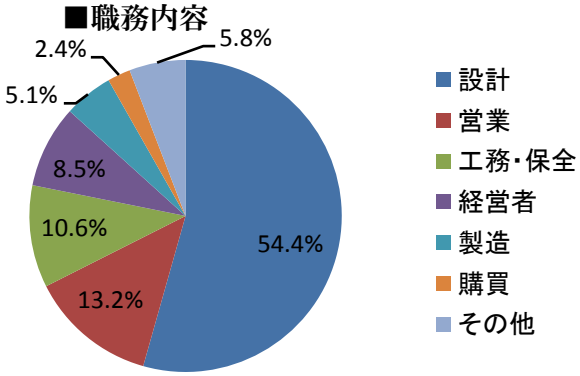
アンケートをご依頼した方の内、925名の方々からご回答をいただきました。

1. 回答者属性

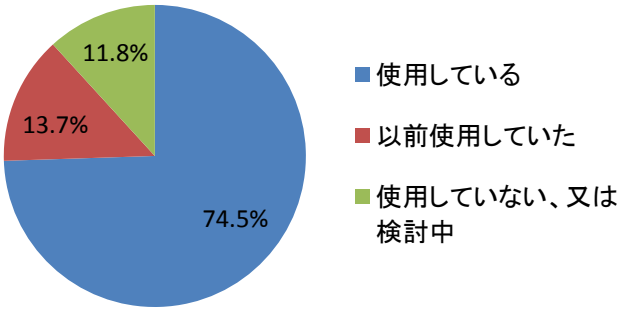
■業　種



■職務内容



■昭和電機製品の使用状況

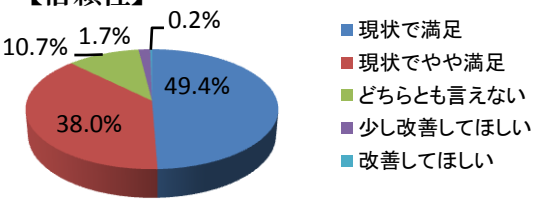


2. 顧客満足度

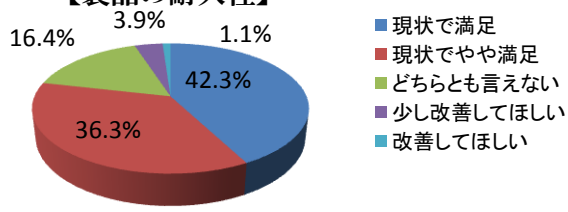
(1) 製品満足度 (n=816)

・製品に関しての満足度{(満足)(やや満足)}は、信頼性・耐久性・性能ともにいずれも前回を上回った。

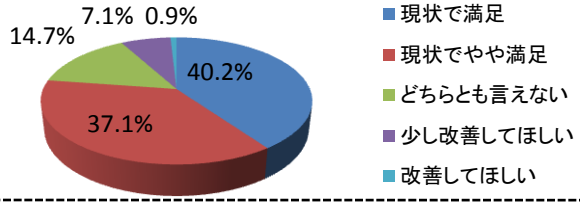
【信頼性】



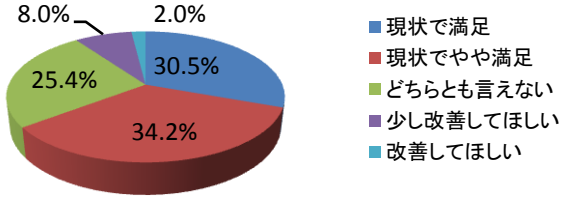
【製品の耐久性】



【製品の性能】



【納期】

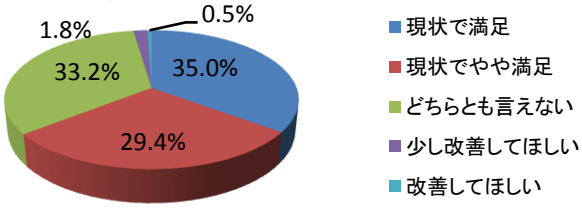


---

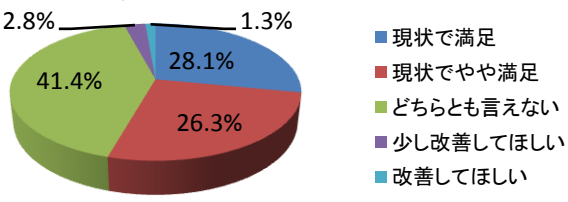
(2) サービス満足度 (n=816)

・サービス満足度{(満足)(やや満足)}は、保証期間・部品提供・修理応対・応対スピードのいずれも前回とあまり変わらない。

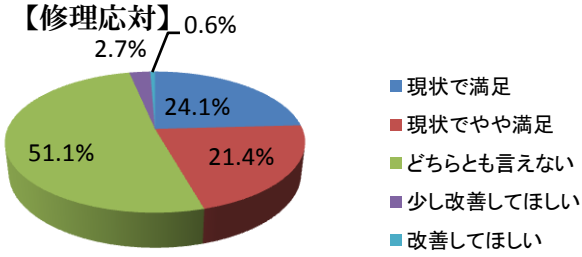
【保証期間】



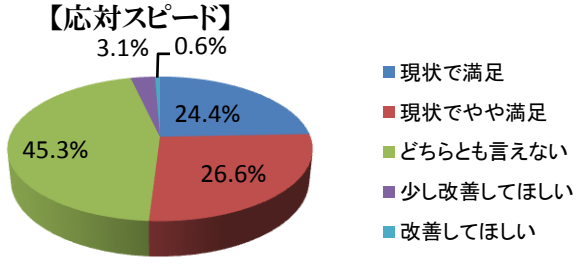
【部品提供】



【修理応対】



【応対スピード】

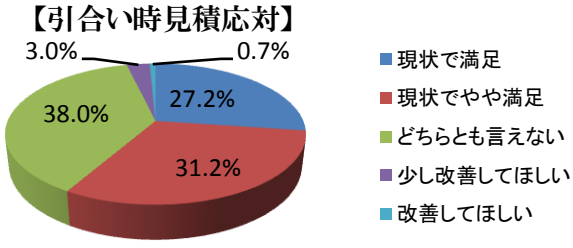


---

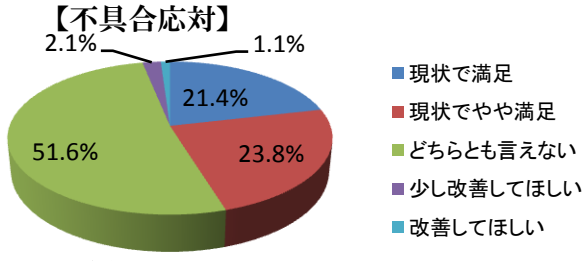
(3) 営業パーソン満足度 (n=925)

・営業パーソン満足度{(満足)(やや満足)}は、見積応対・不具合応対・スピード・提案力いずれも前回よりやや上回った。

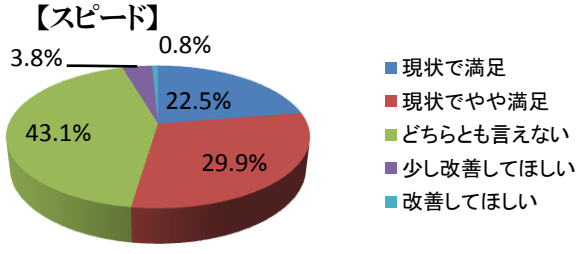
【引合い時見積応対】



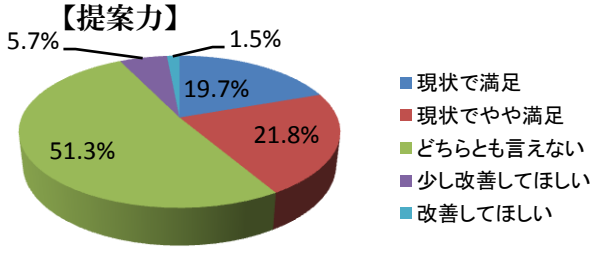
【不具合応対】



【スピード】



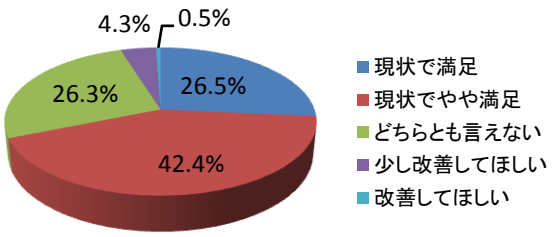
【提案力】



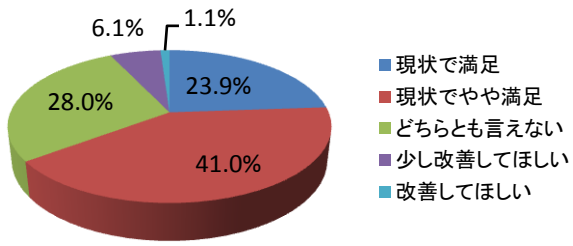
(4)ホームページ満足度(n=925)

・ホームページ満足度{(満足)(やや満足)}は、見易さ(デザイン)・使い易さ・情報量・情報の質・情報の鮮度のいずれも前回より大幅に増加した。

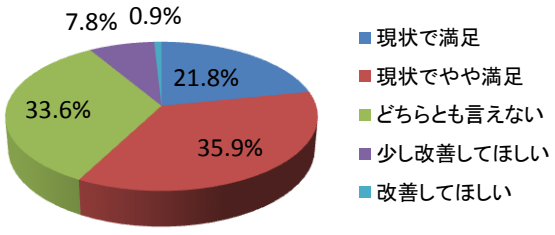
【見易さ(デザイン)】



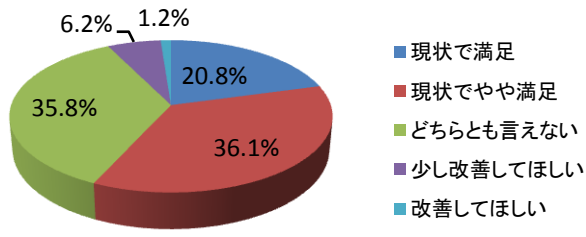
【使い易さ】



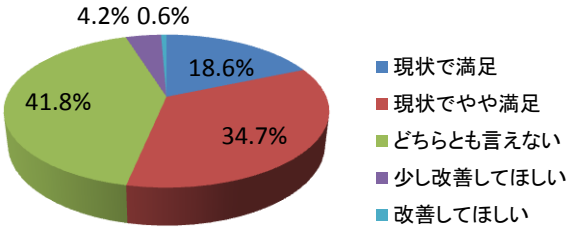
【情報量】



【情報の質】



【情報の鮮度】

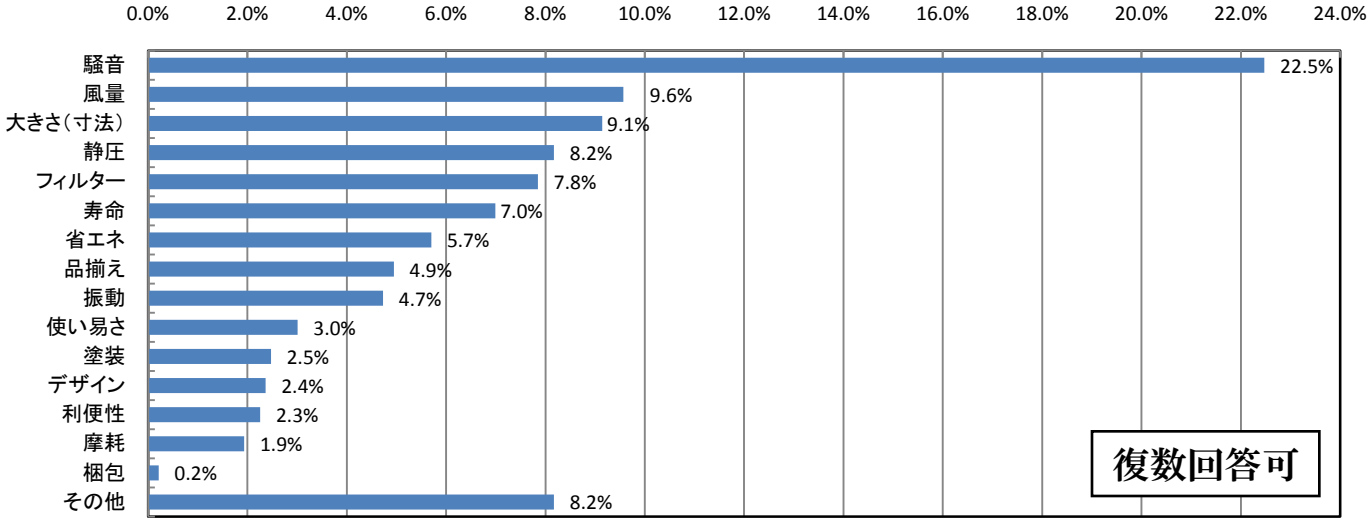


http://www.showadenki.co.jp/

3. 顧客不満足点

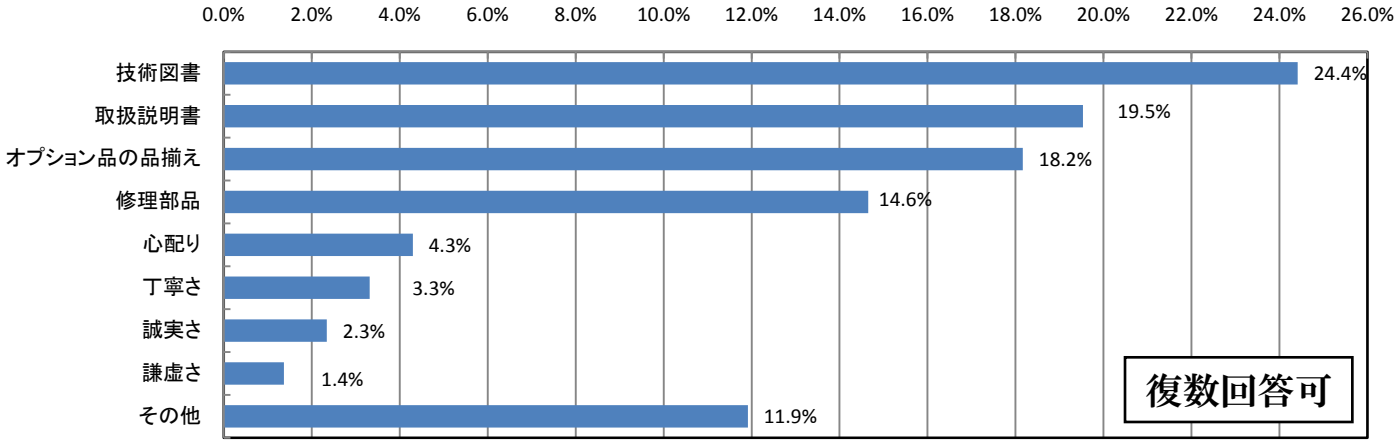
(1)製品不満足点(n=930:回答者816名)

・製品の不満について1つでも回答された方は製品使用者の66.1%(540名)であった。



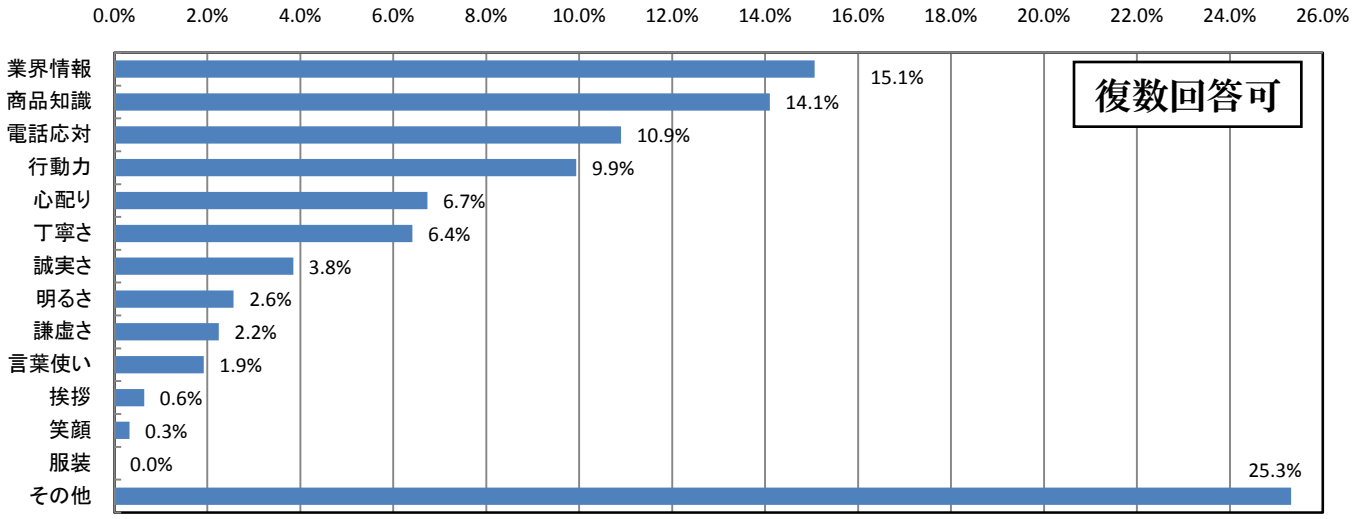
(2)サービス不満足点(n=512:回答者816名)

・サービスの不満について1つでも回答された方は、製品使用者の44.9%(366名)であった。



(3)営業不満足点(n=312:回答者925名)

・営業パーソンに不満について1つでも選択された方は回答者のうち33.2%(307名)であった。



4. 今後の改善・革新活動

(1)製品

・騒音への取り組みとして、騒音低減シリーズを開発計画中です。

・省エネルギーへの取り組みとして、電動送風機の高効率モータを自社開発いたしております。本年度中に、発売予定です。

(2)サービス

・技術図書拡充の取り組みとして、電動送風機をインバータ駆動した場合の周波数変化による特定周波数(例えば30Hz・40Hz)の性能曲線図をホームページ等へ掲載して、利便性を向上いたします。

・技術図書に関するCADデータの拡充への取り組みとして、電動送風機の吐出方向違いのCADデータをホームページ等へ掲載して、利便性を向上いたします。

以上

＜追記＞

第4回Web版顧客満足度調査について(お願い)

2009年は11月頃に、第4回Web版顧客満足度調査を計画しております。
今回同様、ご協力をよろしくお願い申し上げます。